

ANEXA 1**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
pentru serviciile publice de salubritate**

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total
		I	II	III	IV	AN
1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI						
1.1. CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE						
1.1.1.	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
1.1.2.	Procentul de contracte de la pct. 1.1.1. încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	80%	80%	80%	80%	80%
1.1.3.	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	80%	80%	80%	80%	80%
1.1.4.	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități	95%	95%	95%	95%	95%
1.1.5.	Procent populație conectată la serviciile de colectare în județ, precum și pe zone (urban, rural)	100%	100%	100%	100%	100%
1.1.6.	Asigurarea serviciilor de colectare selectivă în județ, precum și pe zone (urban, rural)	100%	100%	100%	100%	100%
1.2. MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE						
1.2.1.	Numărul de recipiente de colectare asigurate pe tipuri și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
1.2.2.	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la totalul reclamațiilor privind cantitățile de servicii prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
1.2.3.	Pondere din numărul de reclamații de la pct. 1.2.2. care s-au dovedit justificate	5%	5%	5%	5%	5%
1.2.4.	Procentul de solicitări de la pct. 1.2.3. care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	80%	80%	80%	80%	80%
1.2.5.	Numărul de sesizări din partea	0%	0%	0%	0%	0%

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total AN
		I	II	III	IV	
	agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale					
1.2.6.	Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
1.2.7.	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	5%	5%	5%	5%	5%
1.2.8.	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
1.2.9.	Pondere din numărul de reclamații de la pct. 1.2.13 care s-au dovedit justificate	5%	5%	5%	5%	5%
1.2.10	Procentul de solicitări de la pct. 1.2.13 rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
1.2.11	Valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile raportată la valoarea totală aferentă activității de colectare a deșeurilor (total facturat)	10%	10%	10%	10%	10%
1.3. FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR						
1.3.1.	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	2%	2%	2%	2%	2%
1.3.2.	Procentul de reclamații de la pct. 1.3.1 rezolvate în mai puțin de 10 zile	99%	99%	99%	99%	99%
1.3.3.	Procentul din reclamațiile de la pct. 1.3.2 care s-au dovedit a fi justificate	1%	1%	1%	1%	1%
1.3.4.	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	99%	99%	99%	99%	99%
1.3.5.	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
1.4. RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total
		I	II	III	IV	AN
1.4.1.	Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
1.4.2.	Procentul din totalul de la pct. 1.4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
1.4.3.	Procentul din totalul de la pct. 1.4.2 care s-a dovedit a fi întemeiat	10%	10%	10%	10%	10%
2 INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI						
2.1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI						
2.1.1.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	0	0	0	0	0
2.1.2.	Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
2.2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE						
2.2.1.	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0	0
2.2.2.	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct. 2.2.1 raportată la valoare totală facturată aferentă activității	0%	0%	0%	0%	0%
2.2.3.	Numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	0	0	0	0